



ISTITUTO DI ISTRUZIONE SUPERIORE - OMNICOMPRESIVO DI AMANDOLA

Via Carlo Baiocchi, 1 - 63857 AMANDOLA FM - Tel. 0736847516 - Fax 0736847408 - E-mail: apis004007@istruzione.it

Codice Meccanografico: APIS004007 - Codice Fiscale: 80007950449 - PEC: apis004007@pec.istruzione.it

Sito Web: www.iis-amandola.gov.it con sezioni associate

INFANZIA AMANDOLA Piazzale Togliatti 3 63857 AMANDOLA (FM) - Tel. 0736847315	PRIMARIA AMANDOLA Via Cesare Battisti 84 63857 AMANDOLA (FM) - Tel. 0736847417	SEC. I GRADO AMANDOLA Via Cesare Battisti 84 63857 AMANDOLA (FM) - Tel. 0736847417
INFANZIA MONTEFORTINO Via A. Petetta 63858 MONTEFORTINO (FM) - Tel. 0736859144	PRIMARIA MONTEFORTINO Via A. Petetta 63858 MONTEFORTINO (FM) - Tel. 0736859144	SEC. I GRADO MONTEFORTINO Via A. Petetta 63858 MONTEFORTINO (FM) - Tel. 0736859144
INFANZIA S.VITTORIA IN MATENANO Via Farfense, 5 63854 S.VITTORIA IN M. (FM) - Tel. 0734780800	PRIMARIA S.VITTORIA IN MATENANO Viale della Vittoria 63854 S.VITTORIA IN M. (FM) - Tel. 0734780110	SEC. I GRADO S.VITTORIA IN MATENANO Viale della Vittoria 63854 S.VITTORIA IN M. (FM) - Tel. 0734780119
IST.TEC. ECONOMICO - Via Carlo Baiocchi, 1 63857 AMANDOLA (FM) - Tel. 0736847516		I.P.S.C.T. - Viale della Vittoria 63854 S.VITTORIA IN MATENANO (FM) - Tel. 0734780814

CARTA DEI SERVIZI SCOLASTICI

**Deliberata dal Commissario Straordinario
in data 04/03/2017**

A.S. 2016/2017

PREMESSA

La Carta dei Servizi della scuola, regolamentata dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 07/06/95, nasce all'interno di un vasto movimento di rinnovamento della Pubblica Amministrazione che risponde all'esigenza di modernizzare la gestione di tutti i servizi pubblici.

La Carta dei Servizi è il documento attraverso il quale la scuola esplicita agli utenti la sua azione, rendendo noti:

1. i principi ai quali si ispira;
2. gli obiettivi qualitativi del servizio: didattica, servizi amministrativi, condizioni ambientali dell'istituto;
3. il controllo e la valutazione del servizio;
4. i mezzi per segnalare eventuali disfunzioni.

L'istituzione scolastica è responsabile della pubblicizzazione e dell'attuazione di quanto scritto. I contenuti e le modalità di intervento sono sottoposti a verifica periodica da parte degli organi collegiali.

I genitori si impegnano a partecipare e ad informarsi; discutono e formulano critiche costruttive e propongono modifiche e integrazioni tramite i rappresentanti negli organi collegiali.

PRINCIPI ISPIRATORI

I principi ispiratori della Carta dei Servizi Scolastici sono:

- artt. 3, 21, 30, 33, 34 della Costituzione della Repubblica Italiana;
- Testo Unico approvato con DL 297/1994;
- Programmi Scuola Media del 1979;
- Legge 53/2003;
- Indicazioni Nazionali DL 59/20014;
- Circolare applicativa 29/2004;
- Circolare Ministeriale 85/2001;
- Linee guida DPR 15 marzo 2010, articolo 8, comma 3;
- Indicazioni Nazionali per il curriculum, 2012;
- Legge 107/2015;
- CCNL del comparto scuola.

1.2 PRINCIPI FONDAMENTALI

1. UGUAGLIANZA

Gli elementi di diversità sessuale, sociale, religiosa, culturale, etnica sono fonte di arricchimento reciproco e occasione di crescita e di confronto. Nell'erogazione del servizio scolastico da parte delle scuole dell'Istituto nessuna discriminazione è operata per motivi di sesso, razza, etnia, religione, lingua, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e sociali.

Le prestazioni non saranno uniformi, ma cercheranno, per quanto possibile, di rispettare le condizioni personali e sociali degli alunni al fine di raggiungere i migliori risultati possibili.

2. IMPARZIALITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO

Il personale della scuola e gli Organi Collegiali ispirano la propria condotta e le proprie decisioni a criteri di obiettività, giustizia, imparzialità ed equità. Si procederà, pertanto, all'individuazione di criteri per la rilevazione e la misurazione dei risultati con parametri il più possibile oggettivi:

- somministrazione di prove d'ingresso;
- osservazioni sistematiche e verifiche in itinere;
- valutazione quadrimestrale;
- raccordi tra i diversi gradi di scuola;
- piani di studio personalizzati.

La continuità educativa tra i diversi gradi scolastici è favorita attraverso l'attuazione di specifici interventi che vedono coinvolti oltre agli operatori scolastici, le famiglie e gli alunni. Per gli alunni delle classi ponte si organizzeranno, nel periodo delle iscrizioni, incontri scuola-famiglia per orientare alunni e genitori e far conoscere loro le caratteristiche del successivo ordine di scuola; in particolare agli alunni saranno rivolte lezioni nell'ordine di scuola superiore a quello di appartenenza.

La scuola garantisce, inoltre, in ogni momento, attraverso l'azione di docenti e personale ausiliario, la vigilanza sui minori (v. Regolamento) e la continuità del servizio. In caso di assenza dei docenti, ove non sia possibile nominare un supplente, vengono utilizzati insegnanti con ore a disposizione o disponibili ad effettuare ore eccedenti. Nel caso queste non siano sufficienti per fare fronte alle necessità, gli alunni suddivisi in piccoli gruppi, sono inseriti nelle altre classi per il tempo strettamente necessario. In caso di interruzioni del servizio legate a iniziative sindacali, la scuola si atterra alle prestazioni minime previste dalle disposizioni legislative. La proclamazione di sciopero

sarà esposta all'albo e le famiglie verranno avvisate con 5 giorni di anticipo per la tutela dei minori.

3. ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE

La scuola si impegna a favorire l'inserimento degli alunni, con particolari modalità di accoglienza per alunni (e genitori) della classe prima.

Saranno altresì facilitate l'accoglienza e l'integrazione di alunni in situazione di handicap, di svantaggio e stranieri.

Raccordo Scuola dell'Infanzia/Scuola Primaria:

La scuola promuove le seguenti iniziative di conoscenza / accoglienza verso i bambini provenienti dalla scuola dell'infanzia nella fase di passaggio alla scuola Primaria:

- presentazione della scuola primaria ai genitori da parte dei docenti e del dirigente;
- coordinamento di alcune attività educative e didattiche;
- unità didattiche in cooperazione tra classi prime i e gruppi delle scuole dell'infanzia (nel corso dell'anno scolastico);
- visita agli edifici della scuola primaria;
- raccolta di informazioni sugli alunni attraverso un colloquio tra insegnanti di scuola dell'infanzia e quelli della primaria, all'inizio nell'anno scolastico.

Raccordo Scuola Primaria/Scuola Secondaria di 1° grado:

La scuola promuove le seguenti iniziative di conoscenza / accoglienza verso i bambini provenienti dalle classi quinte nella fase di passaggio alla scuola secondaria di 1° grado:

- presentazione della scuola secondaria di 1° grado ai genitori da parte dei docenti e del dirigente;
- coordinamento di alcune attività educative e didattiche;
- unità didattiche in cooperazione tra classi prime i e gruppi delle scuole della primaria (nel corso dell'anno scolastico);
- visita agli edifici della scuola secondaria di 1° grado;
- raccolta di informazioni sugli alunni attraverso un colloquio tra insegnanti di scuola e quelli primaria e quelli della secondaria di 1° grado, all'inizio nell'anno scolastico.

La scuola promuove iniziative specifiche, contenute nella programmazione didattica, al fine di rimuovere le possibili cause di discriminazione e disuguaglianza, ad esempio nei confronti di:

- alunni in situazione di disabilità;
- alunni di lingua madre diversa dall'italiano;
- alunni con svantaggio culturale e sociale.

Viene favorita, inoltre, l'integrazione di alunni che sopraggiungono ad anno iniziato; in questi casi si cerca di ottenere al più presto tutta la documentazione e le informazioni necessarie per realizzare gli interventi di accoglienza, di inserimento e di eventuale recupero.

Raccordo con le Scuole Secondarie di Secondo Grado:

Per favorire la scelta del percorso formativo dopo il primo ciclo di istruzione, la scuola ha elaborato e mette in pratica il Progetto Orientamento con l'intento di sviluppare negli alunni le capacità, le competenze e le conoscenze necessarie per scegliere il proprio futuro e di favorire il successo scolastico, attraverso:

- attività specifiche di orientamento nel corso del triennio;
- somministrazione di test psico-attitudinali;
- la realizzazione di uno "sportello orientamento";

- l'organizzazione di incontri con studenti e docenti delle scuole secondarie di secondo grado presenti sul territorio;
- la formulazione dei consigli orientativi sulla base di attitudini e interessi dimostrati;
- il monitoraggio delle scelte fatte negli anni precedenti e una successiva verifica degli esiti scolastici;
- l'attivazione e partecipazione a progetti in rete.

4. DIRITTO DI SCELTA

I genitori hanno la facoltà di iscrivere i propri figli in una scuola di loro scelta. La presentazione della scuola avviene mediante incontri con docenti e dirigente scolastico, nel corso dei quali viene presentato il Piano dell'Offerta Formativa.

Gli alunni che non si avvalgono dell'insegnamento della religione cattolica, impartita in tutte le classi, possono, come da legislazione vigente, svolgere attività alternative o di studio assistito. E' consentito, ove possibile, l'uscita anticipata dalla scuola con conseguente cessazione del dovere di vigilanza.

5. OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA

Le attività scolastiche si svolgono seguendo l'orario indicato:

Comune	Scuola	Orario
Amandola	Infanzia "Mariele Ventre"	Dal lunedì al venerdì 8:00-16:00 (orario completo 40h settimanali con servizio mensa)
	Primaria	Dal lunedì al venerdì ore 8:10-16:10 (orario completo 40h settimanali con servizio mensa)
		Dal lunedì al venerdì ore 8:10-13:10 (lunedì e mercoledì rientro ore 14:10-16:10 30 h settimanali)
	Secondaria di I° grado "C. Ricci Spadoni"	Dal lunedì al sabato ore 8:10-13:10 (30 h settimanali) Corso di strumento musicale Dal Lunedì al giovedì ore 14:00-18:00
Secondaria di II° grado ITE "E. Mattei"	Lezioni lunedì, martedì, giovedì, venerdì ore 7:50-13:20 Lezioni mercoledì e sabato ore 7:50-12:50 (32 h settimanali)	
Montefortino	Infanzia	Dal lunedì al venerdì 8:30-16:30 (orario completo 40h settimanali con servizio mensa)
	Primaria "P. Alessandrini"	Dal lunedì al sabato ore 8:05-13:05 (30 h settimanali)
	Secondaria di I° grado	Dal lunedì al sabato ore 8:05-13:05 (30 h settimanali) Corso di strumento musicale Dal Lunedì al giovedì ore 14:00-18:00

Santa Vittoria in Matenano	Infanzia	Dal lunedì al venerdì 8:30-16:30 (orario completo 40h settimanali con servizio mensa)
	Primaria	Dal lunedì al sabato ore 8:00-12:30 (27 h settimanali - prolungamento orario "In attesa dei pulmini" fino alle h.13:00)
	Secondaria di I° grado	Dal lunedì al sabato ore 8:00-13:00 (30 h settimanali) Corso di strumento musicale Venerdì ore 14:00-18:00
	Secondaria di II° grado ITE IPSCIT	Lunedì ore 7:50-12:50 Martedì, mercoledì, giovedì ore 7:50-13:30 Venerdì ore 7:50-12:50 e rientro ore 13:50-17:50 (32 h settimanali)

Pur essendo attività didattica a tutti gli effetti, coloro che presentano una richiesta adeguatamente motivata possono anche non usufruire del servizio mensa, laddove previsto; è possibile infatti che il genitore ritiri il figlio prima della mensa e lo riaccompagna a scuola per l'orario delle lezioni pomeridiane.

Nella scuola dell'Infanzia e Primaria la scelta dell'orario iniziale e finale delle lezioni è subordinato all'organizzazione del servizio mensa che sono in comune fra le scuole e del trasporto messo a disposizione dai Comuni. Nelle scuole secondarie si tiene conto altresì del trasporto dei mezzi comunali per il I° grado, di quelli pubblici per il II° grado.

La definizione dell'orario deve tenere conto dei seguenti vincoli esterni:

- la condivisione di alcuni docenti con altre scuole;
- e dei seguenti criteri didattici:
- rapporto equilibrato tra discipline a carattere teorico e quelle di tipo espressivo e operativo;
- ripartire equamente la suddivisione di prime ed ultime ore tra i docenti;
- rispettare n.1 *desiderata* (giorno libero o altro) se coincidente con le esigenze didattiche;
- far ruotare il giorno libero, se le richieste (soprattutto sabato e lunedì) dovessero ostacolare la formazione di un orario didatticamente valido.

La presenza degli alunni alle lezioni viene controllata quotidianamente dai docenti che annotano le assenze sul registro di classe online, sia antimeridiane che pomeridiane. In caso di assenze continuate o irregolari, vengono attivati i contatti con le famiglie e, dove necessario, si provvede ad informare i Servizi Sociali. La scuola si impegna a prevenire la dispersione scolastica attraverso un miglior utilizzo delle proprie risorse, anche operando attraverso i progetti per il successo formativo. Il fenomeno dell'insuccesso scolastico, inteso come abbandono degli studi, è praticamente inesistente fino all'età dell'obbligo scolastico, minimo negli ultimi anni della scuola superiore. La non prosecuzione degli studi e/o il fallimento nel primo anno nelle scuole di secondo grado è poco significativo, tuttavia viene svolto regolarmente il monitoraggio di questo fenomeno, allo scopo di definire interventi appropriati per un suo ulteriore contenimento.

6. PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA

Il personale scolastico, i genitori, gli alunni, sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della "Carta", attraverso una gestione partecipata della scuola, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti. I loro comportamenti devono favorire la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio.

La scuola, in collaborazione con l'Ente Locale, si impegna a favorire le attività extrascolastiche che realizzino la funzione della stessa come centro di promozione culturale, sociale e civile, consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature fuori dell'orario di servizio scolastico. Tali attività possono essere svolte previa autorizzazione da parte del Commissario Straordinario e tenendo conto della disponibilità del personale ausiliario o di altro personale incaricato della vigilanza. Le attività gestite da organismi esterni necessitano della stipula di una convenzione per l'utilizzo dei locali.

Al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, la scuola garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente attraverso:

- la progettazione da parte dei docenti;
- la pubblicazione degli atti e delle iniziative;
- la predisposizione di moduli e/o questionari di facile comprensione e compilazione;
- l'attivazione dello "sportello di ascolto";
- la stipula del "Patto di corresponsabilità".

Le informazioni vengono date sempre in forma scritta e con controllo della presa visione; su richiesta delle famiglie le comunicazioni sono trasmesse anche via e-mail; inoltre, i verbali delle riunioni sono depositati in Segreteria e sono disponibili per eventuali consultazioni; le programmazioni educative/didattiche e le programmazioni disciplinari vengono consegnate su richiesta.

Il PTOF, la Carta dei Servizi, il Regolamento Scolastico e i più significativi progetti didattici sono visionabili sul sito dell'istituzione scolastica: www.omnicomprensivoamandola.gov. L'accesso alla visione dei documenti avviene previa richiesta scritta al Dirigente Scolastico. La scuola mette a disposizione dell'associazione genitori e delle organizzazioni sindacali spazi per la pubblicizzazione di documenti e materiale. Il diritto all'accesso è garantito secondo le norme di cui alla legge 241/90 e del D.P.R. n. 352 del 27.6.92. Il rilascio delle copie fotostatiche è subordinato al pagamento di 0,20 € ogni foglio.

Le famiglie possono avanzare proposte da inserire nel PTOF e suggerimenti per migliorare il servizio attraverso i loro rappresentanti.

L'attività scolastica, ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, si fonda su criteri di efficienza, di efficacia, trasparenza di flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa integrata.

7. LIBERTÀ DI INSEGNAMENTO E FORMAZIONE DEL PERSONALE

La programmazione educativa assicura la formazione dell'alunno, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari, recepiti nei piani di studi di ciascun indirizzo. La libertà di insegnamento è espressione della professionalità docente e riguarda la scelta dei contenuti e della metodologia in funzione dei traguardi disciplinari, nel rispetto delle strategie educative definite dal Consiglio di Classe, di Interclasse e dal Collegio Docenti. Tutti i docenti che operano nella classe sono considerati a pieno titolo corresponsabili del processo educativo oltre che contitolari di classe con pari diritti e doveri.

L'aggiornamento del personale è considerato condizione indispensabile per un servizio di qualità. Annualmente viene approvato dal Collegio Docenti un piano di aggiornamento che prevede:

- attività di aggiornamento di scuola o consorziato con altre scuole;

- aggiornamento individuale presso enti o istituzioni riconosciuti;
- autoaggiornamento di docenti per aree disciplinari in ambito scolastico.

All'interno del piano di aggiornamento viene privilegiato quello collegiale, perché ritenuto più qualificante e produttivo, e relativo alle Nuove Tecnologie.

2.1 DIDATTICA

La scuola, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione ed il concorso delle famiglie, delle istituzioni e della società civile, è responsabile della qualità delle attività educative e si impegna a garantire l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto di obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali, attraverso:

- **Rispetto dell'alunno:** nel rapporto con gli alunni, in particolare con i più piccoli, i docenti colloquiano in modo pacato e teso al convincimento. Non devono ricorrere ad alcuna forma di intimidazione o minaccia di punizioni mortificanti.

- **Individualizzazione dell'insegnamento:** si fa attenzione a rispettare i tempi e le potenzialità di apprendimento di ciascun alunno, predisponendo perlopiù una didattica attiva, fondata sulle conoscenze pregresse di ciascuno e sulle esperienze degli alunni; si ricorre a piani didattici personalizzati laddove il Consiglio di Classe ne ravveda la necessità, tutto al fine di garantire il successo formativo.

- **Continuità educativa:** la scuola individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa tra diversi ordini e gradi dell'istruzione, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni.

- **Informazione:** la scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicizzazione dei seguenti documenti sul sito della scuola www.iis-amandola.gov.it

A. Piano Triennale dell'Offerta Formativa ove l'Istituto esplicita gli obiettivi della propria attività formativa; il piano è elaborato dal Collegio dei Docenti sulla base degli indirizzi per le attività della scuola e delle scelte di gestione e di amministrazione definiti dal Dirigente Scolastico ed è approvato dal Commissario Straordinario

B. Regolamento d'Istituto contenente le sanzioni disciplinari.

C. Programmazione Educativa e Didattica elaborata da ciascun docente in servizio in ogni plesso; in ragione degli obiettivi indicati nel PTOF, i documenti programmatici costituiscono il punto di riferimento essenziale per le attività didattiche quotidiane. In tali documenti sono anche esplicitati i traguardi e le competenze che si intendono far perseguire. La programmazione delle attività educative e didattiche è soggetta a verifiche periodiche e ad ogni possibile adeguamento. Le famiglie degli alunni ricevono tutte le necessarie informazioni riguardanti la programmazione didattica, a partire dalla assemblea che viene annualmente convocata per l'elezione dei rappresentanti di classe e di sezione. I genitori sono tenuti a collaborare attivamente affinché i traguardi formativi definiti dalla programmazione didattica siano effettivamente raggiunti.

D. Patto educativo di corresponsabilità.

Per promuovere la collaborazione con le famiglie degli alunni, gli insegnanti comunicano alle stesse il calendario dei giorni e delle ore in cui sono disponibili per colloqui individuali. In casi di particolare urgenza, i docenti potranno convocare i genitori anche al di fuori degli orari previsti e gli stessi genitori potranno chiedere un colloquio straordinario agli insegnanti.

I colloqui individuali sono prioritariamente finalizzati ad informare i genitori sul rendimento scolastico degli alunni.

- **Libri di testo e strumentazioni didattiche:** la scuola assume come criteri di riferimento la validità culturale e la funzionalità educativa, con particolare riguardo agli obblighi formativi, e la rispondenza alle esigenze dell'utenza. Nella programmazione dell'azione educativa e didattica i docenti adottano, con il coinvolgimento delle famiglie, soluzioni idonee a rendere possibile un'equa distribuzione dei testi scolastici nell'arco della settimana, in modo da evitare, nella stessa giornata, un sovraccarico dei materiali didattici da portare.

- **Compiti a casa:** il docente opera in coerenza con la programmazione didattica del Consiglio di Classe, tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio degli alunni. Nel rispetto degli obiettivi formativi, previsti dagli ordinamenti scolastici e dalla programmazione educativo - didattica, si deve tendere ad assicurare agli alunni, nelle ore extrascolastiche, il tempo da dedicare al gioco o all'attività sportiva o all'apprendimento delle lingue straniere o arti.

2.2 SERVIZI AMMINISTRATIVI

La scuola individua, fissandone, pubblicandone e garantendone l'osservanza ed il rispetto, i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:

- Celerità delle procedure;
- Efficacia;
- Efficienza;
- Trasparenza;
- Flessibilità degli orari e contatto con il pubblico.

I Servizi Amministrativi contribuiscono in maniera rilevante al raggiungimento degli obiettivi istituzionali. In relazione al Piano Annuale predisposto dal DSGA il personale amministrativo esplica la propria attività al servizio di tutta l'utenza scolastica (alunni, genitori, docenti, personale ausiliario) e garantisce il collegamento dell'Istituto con gli organi centrali e regionali del sistema nazionale di istruzione.

I servizi amministrativi scolastici intrattengono inoltre rapporti di stretta collaborazione con tutte le istituzioni territoriali, in primo luogo con gli Uffici Comunali.

Assistenti amministrativi e i collaboratori scolastici devono indossare il cartellino di identificazione in maniera visibile per l'intero orario di lavoro.

Personale ausiliario: contribuisce quotidianamente al regolare funzionamento del servizio scolastico secondo le indicazioni del Piano Annuale predisposto dal DSGA. In particolare: assicura l'igiene e la pulizia dei locali scolastici; collabora con i docenti per garantire la sicurezza e la vigilanza degli alunni; cura il patrimonio, gli arredi e le attrezzature scolastiche; accoglie ed orienta i genitori ed altri soggetti che si rivolgono all'istituzione scolastica.

Assistenti amministrativi: ricevono il pubblico nella sede centrale:

dal lunedì al sabato
dalle ore 07:30 alle ore 09:00
dalle ore 10:30 alle ore 11:30
dalle ore 13:00 alle ore 13:45

Dirigente Scolastico: riceve ogni giorno, previo accordo telefonico.

L'utenza si rivolge in Segreteria prevalentemente per:

- **Procedure d'iscrizione:** hanno cadenza annuale e si effettuano online. I periodi di apertura e chiusura delle operazioni viene fissato annualmente dal MIUR mediante apposita circolare, in genere nei mesi di gennaio/febbraio. Sarà cura degli uffici dare immediata comunicazione sulla tempistica mediante circolari interne ed avviso pubblicato sulla home page del sito web.

Per le scuole dell'infanzia si effettua mediante presentazione del modello cartaceo reso disponibile presso gli uffici della sede o scaricabile dal SITO della scuola.

La segreteria scolastica, nel periodo di apertura delle funzioni, metterà a disposizione personale e strumenti per fare in modo che l'utenza possa ricevere supporto nella compilazione della domanda.

L'accettazione di nuovi iscritti in corso d'anno avviene tramite presentazione di nulla osta rilasciato da altra scuola o all'ingresso in Italia se si tratta di primo inserimento in Italia.

Il rilascio dei nulla osta viene effettuato su richiesta sottoscritta da entrambi i genitori o esercenti la patria potestà, dopo aver verificato l'esistenza delle condizioni favorevoli al rilascio.

- **Rilascio certificati:** può essere effettuato solo a seguito di richiesta scritta motivata, ai sensi della normativa vigente e solo per casi consentiti, nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi per quelli di iscrizione e frequenza e di cinque giorni per quelli con votazione e/o giudizi. I documenti di valutazione degli alunni sono consultabili e scaricabili dal registro elettronico; sono consegnati dai docenti negli incontri appositamente programmati.

La scuola ha pure il dovere di valutare ed accogliere le istanze presentate via mail PEO e PEC e può usare lo stesso mezzo per comunicare e trasmettere atti.

La scuola assicura all'utente la tempestività nel contatto telefonico, stabilendo al proprio interno modalità di risposta che comprendano il nome dell'istituto, la persona o l'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste. L'istituto fornisce ancora comunicazione via e-mail e posta elettronica certificata.

Ai fini di un miglior servizio per l'utenza, si può derogare dagli standard fissati.

Tutti i dipendenti sono tenuti al rispetto della normativa in termini di privacy nel trattamento dei dati personali secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

2.3 CONDIZIONI AMBIENTALI DELL'ISTITUTO

L'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente, sicuro. Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali e dei servizi devono garantire una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e per il personale. Il personale ausiliario deve adoperarsi per garantire la costante igiene dei servizi. La scuola s'impegna inoltre a sensibilizzare le istituzioni interessate e i genitori al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna ed esterna (quest'ultima, nell'ambito del circondario scolastico).

Sarà predisposto e portato a conoscenza di tutti (personale e alunni), un piano di evacuazione in caso di calamità.

2.3.1 SICUREZZA E PRIVACY

L'Istituto - pur essendo dotato di autonomia funzionale e di personalità giuridica - non ha autonomia finanziaria ed opera all'interno di edifici (strutture, impianti, arredi, ecc.) la cui fornitura e la cui manutenzione ordinaria e straordinaria sono competenza esclusiva dell'Amministrazione Comunale e Provinciale.

Il perseguimento degli obiettivi dell'Istituto dipendono anche da decisioni e scelte che rientrano nella sfera di competenza del MIUR e dell'Ufficio Scolastico Regionale.

Per quanto concerne il Dirigente Scolastico, assegna annualmente ad un tecnico qualificato l'incarico di Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione (RSPP); nomina il Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS) eletto ogni tre anni dal personale in servizio; individua gli incaricati di primo soccorso e antincendio.

Presso tutte le sedi scolastiche sono disponibili e pubblici:

- il documento di valutazione dei rischi per gli alunni e per tutto il personale, copia del quale viene trasmessa anche all'Amministrazione Comunale;
- il piano di evacuazione degli edifici scolastici in caso di calamità;
- l'elenco degli operatori scolastici che ricoprono un ruolo e svolgono funzioni in tema di sicurezza.

Presso ogni sede scolastica inoltre vengono realizzate - in stretta collaborazione con il Servizio Comunale di Protezione Civile - le prove di evacuazione previste dalle vigenti norme.

Sul sito dell'Istituto viene pubblicata una nota informativa circa il trattamento dei dati personali e sensibili. In forza di quanto stabilito dal D. lvo n. 196/2003, viene redatto e annualmente aggiornato il Documento Programmatico sulla Sicurezza (DPS).

3. CONTROLLO E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

3.1 VALUTAZIONE INTERNA DEL SERVIZIO

La valutazione interna d'Istituto sarà effettuata dal Dirigente Scolastico, supportato dal gruppo di lavoro apposito, Nucleo Interno di Autovalutazione (NIV), e confluirà nell'elaborazione di alcuni documenti:

- **Rapporto di Autovalutazione**

Il Sistema Nazionale di Valutazione ha avviato dal 2015 un graduale processo di autovalutazione che la scuola realizza servendosi del Nucleo Interno di Autovalutazione e fa confluire nel Rapporto di Autovalutazione, pubblicato sul sito "ScuolaInChiaro" del Miur.

- **Monitoraggi** effettuati:

- o al termine dell'anno scolastico, mediante questionari opportunamente tarati, rivolti ai genitori, al personale, agli alunni, ecc. miranti a raccogliere contributi per il miglioramento dell'efficacia ed efficienza del servizio e dell'offerta formativa;
- o all'inizio dell'anno scolastico, mediante una raccolta dati per analizzare l'andamento dell'anno precedente, utile per monitorare e /o modificare il Piano di Miglioramento.

- **Piano di Miglioramento**

Dall'anno 2015 è elaborato anche il Piano di Miglioramento che inserisce, come punto di partenza, gli elementi conclusivi del RAV: Priorità, Traguardi di lungo periodo, Obiettivi di breve periodo; prosegue indicando i risultati attesi attraverso la messa in atto di azioni che vanno programmate e realizzate nel breve e nel lungo (triennale) periodo.

Il Dirigente Scolastico è, inoltre, supportato dalla

- **Commissione per la valorizzazione del merito dei docenti**

Con l'applicazione della L107/2015 è stata nominata la Commissione per la valorizzazione del merito dei docenti; ha validità triennale ed ha il ruolo:

- di indicare i criteri per l'assegnazione del merito ai docenti;
- esprimere un parere per la valutazione dei docenti neo-assunti.

3.2 VALUTAZIONE INTERNA DEGLI APPRENDIMENTI

La valutazione interna degli apprendimenti sarà effettuata alla fine di ogni quadrimestre sulla base degli indicatori contenuti nella griglia di valutazione adottata dall'Istituto.

La valutazione, le verifiche, i crediti riconosciuti agli alunni per la frequenza delle attività di ampliamento dell'offerta formativa, come gli eventuali debiti certificati alla fine dell'anno scolastico, sono parte integrante della valutazione delle competenze degli alunni.

3.3 VALUTAZIONE ESTERNA DEL SERVIZIO E DEGLI APPRENDIMENTI

La Circolare Ministeriale 47/2014 annuncia la valutazione esterna alle scuole, organizzata dal Sistema Nazionale di Valutazione, su proposta dell'INVALSI, a scuole scelte sull'intero territorio italiano.

Per quel che riguarda la valutazione esterna degli apprendimenti, invece, è attiva con le prove Invalsi somministrate nelle classi di riferimento in ciascun grado di scuola.

4. I MEZZI PER SEGNALARE EVENTUALI DISFUNZIONI.

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via e-mail e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami orali e telefonici, debbono successivamente, essere sottoscritti.

I reclami anonimi non sono presi in considerazione, se non circostanziati.

Il Dirigente Scolastico, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e, comunque, non oltre 30 giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente Scolastico, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

La presente Carta dei Servizi entra in vigore immediatamente dopo l'approvazione da parte del Commissario Straordinario e può essere modificata con successive deliberazioni e seguendo le procedure previste dalla legge.

Amandola, 04/03/2017

IL DIRIGENTE SCOLASTICO
Prof.ssa Lucia Condolo